

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรทั้งสิ้น 300 คน ซึ่งเป็นนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่กำลังศึกษาในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา ในกรุงเทพมหานคร โดยเก็บจากสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 120 คน สาขางามวงศ์วาน 100 คน และ สาขาสมุทร จำนวน 80 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังเรียนกวดวิชาที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มากที่สุด ร้อยละ 40.00 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.70 กำลังศึกษาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 69.30 กำลังศึกษาในแผนกวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 37.30 ได้เกรดเฉลี่ยสะสม 2.51 – 3.00 ร้อยละ 32.70 มีรายได้ต่อเดือนของผู้ปกครอง 30,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 44.70 เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาเนื่องจากต้องการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย ร้อยละ 98.00 ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชา คือ สถาบัน/อาจารย์ที่สอนน่าเชื่อถือ ร้อยละ 76.30 เลือกเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ร้อยละ 99.00 มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการเรียนกวดวิชา 3,001 – 5,000 บาท ร้อยละ 60.70 เรียนกวดวิชาเพียง 1 แห่ง ร้อยละ 68.00 เรียนกวดวิชาในวันจันทร์ ช่วงเวลาเช้า คิดเป็นร้อยละ 92.30 เลือกเรียนที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาเนื่องจากมีบริการแนะแนวเรื่องการเรียนต่อ ร้อยละ 89.70 วิชาที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาคือ คณิตศาสตร์ ร้อยละ 99.00 เริ่มเรียนกับโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยามาแล้ว 3 – 6 เดือน ร้อยละ 42.70

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสม
ทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร**

ด้านหลักสูตร เนื้อหาและเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา

ความพึงพอใจต่อด้านหลักสูตร เนื้อหาและเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยแทบทุกด้านในระดับมาก ยกเว้น การเป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย และเอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน

ความพึงพอใจต่อด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก

ด้านทำเลที่ตั้ง

ความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยแทบทุกด้านในระดับมาก ยกเว้น การตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซุปเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านค้าสะดวกซื้อที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.13 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการมีหลักสูตรรับรองผลสอบไม่ติดยื่นคิเงิน

ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.39 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ และเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ

ด้านกระบวนการ

ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง การจัดการดูงานนอกสถานที่ เช่น การเยี่ยมชมมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีการจัดงานวันเกิดให้นักเรียนในแต่ละเดือน และมีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านการมีวัสดุ อุปกรณ์และสื่อการสอน ทันสมัย สวยงาม มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ อาจารย์ และมีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ในขณะที่มีความพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านจำนวนผู้เรียนต่อขนาดของห้อง สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวนมากพอ และอาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบและติดเครื่องปรับอากาศ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยาและเพศ

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยา

ด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจาก โรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกวิทยา จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาสาขางานวงศ์วานและสัมมากรมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านหลักสูตร เนื้อหาและเอกสารที่นำเสนอในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาที่สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขางานวงศ์วานปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือรูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาสัมมากรและสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ปัจจัย
ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลัก
และวิชาความถนัดเฉพาะด้าน

ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียนจำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาของทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน
ราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียนในระดับมาก

โดยทั้ง 3 สาขา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านรูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น
สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้

ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาของทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน
ทำเลที่ตั้งในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนที่สาขางามวงศ์วานและสาขาสัมมากร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุดคือด้านตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุดคือด้านตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามสาขาของ โรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาของทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน
การส่งเสริมการตลาดในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขางามวงศ์วานและสาขาสัมมากร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุดคือด้านการมีส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุดคือด้านการมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดคืนเงิน

ด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาของ โรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน
บุคลากรในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขางามวงศ์วาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้าน
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีและเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขาสัมมากร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้าน
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ และเจ้าหน้าที่
เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ด้านกระบวนการ จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาทั้ง 3 สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขางามวงศ์วานและสาขาสัมมากร ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุดคือด้านการแนะนำการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะกรรมการเรียนในคณะต่าง ๆ

ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจระดับ
มากต่อทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความสะดวก และรวดเร็วใน
การสมัคร

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามสาขาของโรงเรียนกวดวิชา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขางามวงศ์วานและสาขาสัมมากรมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มี
ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนทั้ง 3 สาขา ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านมีบอร์ด
ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา จำแนกตาม
เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านหลักสูตร เนื้อหา และ เอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา โดยรวมในระดับมาก

โดยเพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบ เข้ามหาวิทยาลัย ทั้งวิชาหลักและวิชาความถนัดเฉพาะด้าน

ส่วนเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านรูปแบบหลักสูตรและเนื้อหาตรงกับ ความต้องการ เช่น ทบทวนเนื้อหาแบบเจาะลึก

ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านราคาค่าเรียน และ วิธีการชำระค่าเรียน โดยรวมในระดับมาก

โดยทั้งเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านรูปแบบการชำระค่า เรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้

ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านทำเลที่ตั้ง โดยรวมใน ระดับมาก

โดยเพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านตั้งอยู่ในจุดที่หาพบได้ง่าย

ส่วนเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน

ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก

โดยเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดคืนคิเงิน

ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากร โดยรวมใน ระดับมาก

โดยเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก

โดยเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการแนะนำการเลือกคณะกรรมการจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก

โดยเพศชายและเพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านมีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาในโรงเรียนรัชดาภิเษกแต่ละสาขา โดยสรุป

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	งามวงศ์วาน		สัมมาร		ม.เกษตรศาสตร์	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอจากโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษก	3.45	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	4.02	มาก
ด้านราคาค่าเรียน และวิธีการชำระค่าเรียน	3.89	มาก	3.87	มาก	3.99	มาก
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.89	มาก	3.95	มาก	3.89	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.24	มาก	4.26	มาก	3.94	มาก
ด้านบุคลากร	4.41	มาก	4.44	มาก	4.33	มาก
ด้านกระบวนการ	3.66	มาก	3.66	มาก	4.14	มาก
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.40	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.83	มาก
รวม	3.85	มาก	3.85	มาก	4.02	มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนกวดวิชาในโรงเรียนรัชดาภิเษกทั้งสามสาขามีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก

ตารางที่ 46 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบัน
กวดวิชาใน 4 ลำดับแรกของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาแต่ละสาขา

ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจ เลือกสถาบันกวดวิชา	ระดับความพึงพอใจ		
	สาขางามวงศ์วาน	สัมมาร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถาบัน/อาจารย์น่าเชื่อถือ	มาก	ปานกลาง	มาก
มีบริการแนะแนวเรื่อง การเรียนต่อ	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
ราคาไม่แพง	มาก	มาก	มาก
เดินทางได้สะดวก	มาก	มาก	มาก

เมื่อนำปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาใน 4 ลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาโดยเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาแต่ละสาขา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามของทุกสาขาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการมีบริการแนะแนวเรื่องการเรียนต่อในระดับมากที่สุด ในสาขางามวงศ์วานและสัมมาร ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยสถาบัน/อาจารย์น่าเชื่อถือสำหรับสาขาสัมมารอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาทั้ง 3 สาขา สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าต่อปัจจัยหลักที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาได้เป็นอย่างดี มีเพียงสาขาสัมมารที่ควรมีการปรับปรุงภาพลักษณ์ เพื่อการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือของสถาบันและอาจารย์ให้ดีขึ้น

ตารางที่ 47 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.67	(มากที่สุด)
2	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ	4.63	(มากที่สุด)
3	การแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะการเรียนในคณะต่าง ๆ	4.62	(มากที่สุด)
4	เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอ	4.61	(มากที่สุด)
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ	4.46	(มาก)
6	การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน	4.42	(มาก)
7	มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์	4.33	(มาก)
8	รูปแบบการชำระค่าเรียน เช่น สามารถผ่อนจ่ายรายเดือนได้	4.30	(มาก)
9	อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน	4.30	(มาก)
10	มีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ	4.28	(มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านบุคลากรและในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้ง 10 อันดับ เป็นปัจจัยย่อยด้านบุคลากรถึง 5 ปัจจัยชี้ให้เห็นว่า โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยามีจุดเด่นในด้านบุคลากร โดยเฉพาะในส่วนของเจ้าหน้าที่ในส่วนของการให้บริการกับลูกค้า ดังนั้นทางสถาบันจึงควรรักษาจุดแข็งด้านนี้ไว้ โดยการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ รวมทั้งมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ

ตารางที่ 48 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับแรก

ลำดับ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1	เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง	2.75	(ปานกลาง)
2	สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวนมากพอ	3.18	(ปานกลาง)
3	จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน	3.23	(ปานกลาง)
4	การจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง	3.28	(ปานกลาง)
5	การจัดการคณาจารย์นอกสถานที่ เช่น การเยี่ยมชมมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	3.39	(ปานกลาง)
6	ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านค้าสะดวกซื้อ	3.43	(ปานกลาง)
7	อาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ และติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	3.46	(ปานกลาง)
8	มีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.46	(ปานกลาง)
9	มีการจัดงานวันเกิดให้นักเรียนในแต่ละเดือน	3.46	(ปานกลาง)
10	เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย	3.47	(ปานกลาง)

จากตารางที่ 48 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยด้านหลักสูตร เนื้อหาและเอกสารที่นำเสนอ และในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดทั้ง 10 อันดับ เป็นปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ 4 ปัจจัย และปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ 3 ปัจจัย ซึ่งให้เห็นว่า นอกจากที่สถาบันจะมีจุดอ่อนในเรื่องความถูกต้องสมบูรณ์ด้านเนื้อหาของเอกสารแล้ว ยังมีจุดที่ควรแก้ไขบางส่วนในด้านกระบวนการให้บริการและลักษณะทางกายภาพของสถาบัน ซึ่งควรมีการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลของปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงตามลำดับ โดยเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนที่ขยายตัวเร็วและช้า

ลำดับที่	สาขางานม่วงสว่าง			สาขาสันมการ			สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์		
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	การแนะนำแนวทางการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะกรรมการเรียนใน คณะต่าง ๆ	4.77	มากที่สุด	การแนะนำแนวทางการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะกรรมการเรียนใน คณะต่าง ๆ	4.81	มากที่สุด	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.60	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา ได้ตรงกับความต้องการ	4.70	มากที่สุด	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.74	มากที่สุด	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา ได้ตรงกับความต้องการ	4.50	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา ได้ตรงกับความต้องการ	4.70	มากที่สุด	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา ได้ตรงกับความต้องการ	4.74	มากที่สุด	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ	4.49	มาก
4	เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลทันสมัย ให้ทราบอยู่เสมอ	4.69	มากที่สุด	เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลทันสมัย ให้ทราบอยู่เสมอ	4.74	มากที่สุด	เจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลทันสมัย ให้ทราบอยู่เสมอ	4.46	มาก
5	การมีส่วนลดราคาในกรณีที่ สมัครเรียนเป็นกลุ่ม	4.62	มากที่สุด	การมีส่วนลดราคาในกรณีที่ สมัครเรียนเป็นกลุ่ม	4.64	มากที่สุด	ความสะดวกและรวดเร็วในการ สมัคร	4.39	มาก
6	การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่คิดยื่นคืนเงิน	4.49	มาก	การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่คิดยื่นคืนเงิน	4.51	มากที่สุด	เปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ใน การสอบเข้ามหาวิทยาลัย ทั้ง วิชาหลักและวิชาความถนัด เฉพาะด้าน	4.37	มาก

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลของปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงตามลำดับ โดยเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนกวดวิชารัชดาภิเษกแต่ละสาขา

ลำดับที่	สาขางามวงศ์วาน		สาขาสัมมากร		สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์			
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
7	ตั้งอยู่ที่ใกล้โรงเรียน	4.47	ตั้งอยู่ที่ใกล้โรงเรียน	4.49	มาก	การแนะนำและการเลือกคณะกรรมการจัดอันดับคณะกรรมการเรียนในแต่ละต่าง ๆ	4.37	มาก
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ	4.41	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ	4.47	มาก	อาจารย์สอนมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน สามารถตอบปัญหาของนักเรียนได้ดี	4.34	มาก
9	มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์	4.41	มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่ และอาจารย์	4.39	มาก	การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน	4.29	มาก
10	รูปแบบการชำระค่าเรียน	4.35	อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่ให้นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน	4.38	มาก	มีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ	4.29	มาก
11	อาจารย์ผู้สอนให้ความเอาใจใส่ให้นักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน	4.35						

จากตารางที่ 49 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเรียงตามลำดับใน 9 ลำดับแรกของ สาขางามวงศ์วานและสัมมากรไม่มีความแตกต่างในด้านปัจจัย ส่วนค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยมีความ แตกต่างกันเล็กน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การแนะแนวการเลือก คณะ การจัดอันดับคณะกรรมการเรียนในคณะต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่สามารถ ให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ โดยมีระดับของความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 3 ลำดับ

ซึ่งชี้ให้เห็นว่าทั้งสาขางามวงศ์วานและสัมมากรมีจุดเด่นมากในด้านการแนะแนวการเลือก คณะการจัดอันดับคณะกรรมการเรียนในคณะต่าง ๆ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ในส่วนของเจ้าหน้าที่ ให้บริการของสถาบัน

ขณะที่สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการและเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และสม่ำเสมอ โดยทั้ง 3 ปัจจัยเป็นปัจจัยด้านบุคลากรทั้งสิ้น

แสดงว่าสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีจุดเด่นมากในด้านบุคลากรในส่วนของเจ้าหน้าที่ ให้บริการของสถาบัน รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านความสะดวกและรวดเร็วในการสมัคร ซึ่งอยู่ใน ปัจจัยด้านกระบวนการ โดยที่ปัจจัยย่อยด้านการแนะแนวการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะ การเรียน ในคณะต่าง ๆ อยู่ในอันดับ 7 ของปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดของสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลของปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เรียงตามลำดับ โดยเปรียบเทียบระหว่าง โรงเรียนกวาศรีราชวิทยาลัยแต่ละสาขา

ลำดับที่	สาขางานวงสว่าง			สาขาดีมมาร			สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์		
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วน และถูกต้อง	2.18	น้อย	เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วน และถูกต้อง	2.19	น้อย	สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวน มากพอ	3.41	มาก
2	การจัดทดสอบความพร้อม ก่อนสอบจริง	2.74	ปานกลาง	การจัดทดสอบความพร้อม ก่อนสอบจริง	2.73	ปานกลาง	ตั้งอยู่ใกล้โรงเรียน	3.46	มาก
3	ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านค้า สะดวกซื้อ	2.88	ปานกลาง	การจัดการดูงานนอกสถานที่ เช่น การเยี่ยมชม มหาวิทยาลัยต่าง ๆ	2.91	ปานกลาง	จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อ ขนาดของห้องเรียน	3.48	มาก
4	การจัดการดูงานนอกสถานที่ เช่น การเยี่ยมชม มหาวิทยาลัยต่าง ๆ	2.95	ปานกลาง	ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือร้านค้า สะดวกซื้อ	2.95	ปานกลาง	ตั้งอยู่ใกล้บ้าน หรืออยู่ใน แหล่งที่อยู่อาศัย	3.59	มาก
5	สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวน มากพอ	3.01	ปานกลาง	เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ ของความทันสมัย	3.01	ปานกลาง	เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและ ถูกต้อง	3.61	มาก

ตารางที่ 50 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลของปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เรียงตามลำดับ โดยเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนภาควิชาศึกษาศาสตร์แต่ละสาขา

ลำดับที่	สาขางานวงกว้าง			สาขาสัมมนา			สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์		
	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
6	จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน	3.06	ปานกลาง	สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวนมากพอ	3.05	ปานกลาง	การมีส่วนร่วมคราในกรณีที่มีครูเรียนเป็นกลุ่ม	3.71	มาก
7	มีการจัดงานวันเกิดให้นักเรียนในแต่ละเดือน	3.09	ปานกลาง	เป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง นำชื่อเสียง มีผลงานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป	3.06	ปานกลาง	อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงด้านการสอน	3.74	มาก
8	มีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.09	ปานกลาง	มีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	3.08	ปานกลาง	ความเหมาะสมของค่าเรียนรายวิชา	3.76	มาก
9	อาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ และคิดเครื่องปรับอากาศ	3.14	ปานกลาง	มีการจัดงานวันเกิดให้นักเรียนในแต่ละเดือน	3.09	ปานกลาง	การมีส่วนร่วมคราในกรณีที่มีครูเรียนภายในช่วงเวลาที่กำหนด	3.78	มาก
10	เป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของความเป็นสมัย	3.16	ปานกลาง	จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน	3.09	ปานกลาง	มีบริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.80	มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดของสาขางามวงศ์วานและสัมมากร คือ เอกสารมีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้อง และในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 10 อันดับแรกของทั้ง 2 สาขาส่วนใหญ่ เป็นปัจจัยด้านกระบวนการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ทั้งสาขางามวงศ์วานและสัมมากรมีปัญหาด้านการจัดทำเอกสารของสถาบันที่ยังมีข้อบกพร่องในด้านเนื้อหาค่อนข้างมาก นอกจากนั้นยังมีจุดอ่อนในด้านกระบวนการ และสภาพภายนอกของสถาบัน ซึ่งยังต้องการการปรับปรุง

ขณะที่สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และทำเลที่ตั้ง นอกจากนั้นในทั้ง 10 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ยังมีปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องการให้ส่วนลดแก่ผู้เรียนด้วย

แสดงให้เห็นว่า สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ยังมีจุดอ่อนในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และทำเลที่ตั้งในบางปัจจัย

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายโดยอาศัยแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคลากร สิ่งนำเสนอทางกายภาพ และกระบวนการได้ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมถึงหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การเปิดสอนทุกวิชาที่ต้องใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย ในปัจจัยย่อยเป็นสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือ มีผลงานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีผลสอดคล้องกับปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียน(ตารางที่ 8) ซึ่งให้ความสำคัญกับชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถาบัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิน วงศ์ฉายา (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หลักสูตรที่ตรงกับความต้องการ

ด้านราคาค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ รูปแบบการชำระค่าเรียน รองลงมาคือ วิธีการในการชำระค่าลงทะเบียนที่หลากหลาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จีรวดี ภูวนารถนุรักษ์ (2546) ซึ่งทำการศึกษาความพอใจของ

นักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ายิ่งพอใจต่อการบริการด้านราคา คือ ค่าเล่าเรียนต่ำกว่าโรงเรียนอื่น และค่าเรียนมีความเหมาะสมกับคุณภาพการสอน

ด้านทำเลที่ตั้ง พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ตั้งในจุดที่หาพบได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียน (ตารางที่ 8) ซึ่งให้ความสำคัญของคุณภาพความสะดวกในการเดินทาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพลิน วงศ์ฉายา (2547) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ ที่พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมาก คือ สามารถหาพบได้ง่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การมีหลักสูตรรับรองผลสอบ ไม่ติดสินตึคินเงิน ซึ่งสอดคล้องกับสาเหตุที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชา (ตารางที่ 7) คือเพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิรวดี ภูวนารณนุรักษ์ (2546) ซึ่งศึกษาความพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา : กรณีศึกษา โรงเรียนกวดวิชาวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้ายิ่งมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การติดตั้งป้ายโฆษณาตามสื่อ

ด้านบุคลากร พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรุณี อินตะแสน (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา : ออสเตอร์เลียเซ็นเตอร์ เชียงใหม่ ที่พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ให้กับนักเรียน ได้อย่างถูกต้อง

ด้านกระบวนการ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การแนะนำการเลือกคณะ การจัดอันดับคณะ การเรียนในคณะต่าง ๆ รองลงมาคือ มีระบบแจ้งข่าวการศึกษา ข่าวทุน ข่าวรับสมัครต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสถาบันกวดวิชาของนักเรียน (ตารางที่ 8) คือพิจารณาการมีบริการแนะนำเรื่องการเรียนต่อ และสอดคล้องกับปัจจัยที่เลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยา (ตารางที่ 13) ซึ่งเลือกเรียนเพราะโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยามีบริการแนะนำเรื่องการเรียนต่อ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพลิน วงศ์ฉายา (2547) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านกระบวนการ ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมาก คือ การเปิดสอนแต่ละวิชา มีหลายช่วงเวลาให้เลือก

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่และอาจารย์ รองลงมาคือ มีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไพสิน วงศ์ฉายา (2547) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก โรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยที่มีความสำคัญมากคือ การมีสื่อการสอนที่ทันสมัย

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนกวดวิชาเพื่อสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย โดยวิชาที่เลือกเรียน 4 ลำดับแรก ทั้งจาก โรงเรียนกวดวิชาทั่วไปและโรงเรียนกวดวิชา รัชดาวิทยา คือ คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย และสังคม ซึ่งทั้ง 4 วิชา มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันและสัดส่วนเกินกว่า ร้อยละ 90
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเรียนกวดวิชาที่โรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาเนื่องจาก มีบริการแนะแนวเพื่อการเรียนต่อ
3. ด้านหลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอของโรงเรียน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขางามวงศ์วาน และสัมมากร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเอกสาร มีเนื้อหาครบถ้วนและถูกต้องในระดับน้อย ขณะที่ผู้ที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเดียวกันนี้ในระดับมาก
4. เมื่อจำแนกตามเพศ เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีผลงานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และเป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย ในระดับปานกลาง ซึ่งทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเอกสารมีเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้องในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม ผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.51 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการเป็นสถาบันที่มีภาพลักษณ์ของความทันสมัย ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงของเกรดเฉลี่ยสะสม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเอกสารมีเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้องในระดับปานกลาง
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อจำแนกตามสาขาที่เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการมีส่วนลดราคาค่าเรียน ในกรณีชำระหมดในครั้งเดียวในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้เรียนอีก 2 สาขา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเดียวกันนี้ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม ผู้ที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 และ 2.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงินมากที่สุด

6. ด้านบุคลากร เมื่อจำแนกตามสาขาที่เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่เสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอในระดับมาก ขณะที่ผู้เรียนอีก 2 สาขา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยเดียวกันนี้ในระดับมากที่สุด

7. ด้านกระบวนการ เมื่อจำแนกตามสาขาที่เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ขณะที่ผู้เรียนสาขาางามวงศ์วานและสาขาสัมมารมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดทดสอบพื้นฐานความรู้ก่อนเข้าเรียน การจัดทดสอบความก้าวหน้าทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอ การจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง การจัดดูงานนอกสถานที่ การจัดงานวันเกิดให้นักเรียนในแต่ละเดือน และมีบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลาง

8. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามสาขาที่เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียนสาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านจำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อขนาดของห้องเรียน และสภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวนมากพอ ซึ่งมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนผู้เรียนสาขาางามวงศ์วานและสัมมาร มีความพึงพอใจต่อแทบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านจำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อขนาดห้องเรียน สภาพห้องเรียนสะอาด สว่าง สะดวกสบาย และมีจำนวนมากพอ อาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบ และติดตั้งเครื่องปรับอากาศ การมีวัสดุอุปกรณ์ และสื่อการสอนทันสมัย สวยงาม และการมีมุมอ่านหนังสือ มุมอาหารว่าง และเครื่องดื่ม

ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะโดยรวม

1. ผู้จัดการสาขาของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาแต่ละสาขา ควรให้ความสำคัญกับเนื้อหาหลักสูตรของ 4 วิชาหลัก คือ คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย และสังคม โดยเน้นเพื่อการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัย เป็นการตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของผู้ที่เข้ามาสมัครเรียน ให้มีความรู้ ความเข้าใจในบทเรียน และเพิ่มทักษะความชำนาญในการทำข้อสอบ

2. ผู้จัดการสาขาของโรงเรียนกวดวิชารัชดาวิทยาแต่ละสาขา ควรให้ความสำคัญกับข่าวสารการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตลอดจนอบรมชี้แจงทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแนะนำ และให้ข้อมูลแก่ผู้เรียนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว

3. ด้านผลิตภัณฑ์ หลักสูตร เนื้อหา และเอกสารที่นำเสนอ สถาบันควรมีการปรับปรุง เอกสารการเรียนให้มีเนื้อหาถูกต้องและครบถ้วน รวมทั้งใช้การประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เข้ามาช่วย เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้ดูทันสมัยและมีความน่าเชื่อถือในสายตาของผู้เรียน

4. ด้านค่าเรียนและวิธีการชำระค่าเรียน สถาบันควรเพิ่มช่องทางและรูปแบบการชำระเงิน ให้มีทางเลือกมากขึ้น ควรจัดให้การผ่อนชำระที่นานขึ้นและการชำระได้หลายช่องทางมากขึ้น

5. ด้านทำเลที่ตั้ง การเลือกทำเลที่ตั้งสำหรับสาขาที่จะเปิดใหม่ ควรพิจารณาแหล่งที่ใกล้ โรงเรียนหรือชุมชน ตั้งอยู่ในจุดที่พบเห็นได้ง่าย และสะดวกในการเดินทาง หากสถาบันอยู่ห่างจากร้านค้าสะดวกซื้อหรือซูเปอร์มาร์เก็ต สถาบันควรจัดให้มีการบริการน้ำดื่ม อาหารว่าง และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ สำหรับนักเรียน

6. ด้านการส่งเสริมการตลาด การมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดยินดีคืนเงิน เป็นปัจจัยย่อยที่นักเรียนมีความพอใจสูงสุด ทางสถาบันควรพิจารณากิจกรรมส่งเสริมการตลาดอื่น ๆ ที่สามารถสนับสนุนปัจจัยนี้ได้ ควรพิจารณาให้มีส่วนลดในกรณีที่มีการสมัครเรียนเป็นกลุ่มเพราะสามารถกระตุ้นการสมัครของนักเรียนได้ นอกจากนี้ การมีของแถม ของแถม หรือ ลดราคาในกรณีที่สมัครในระยะเวลาที่กำหนด สามารถกระตุ้นการสมัครได้เช่นกัน ส่วนทางด้านสื่อโฆษณา เช่น โบปลิ้ว แผ่นพับแนะนำสถาบัน ป้ายโฆษณา และเว็บไซต์ ควรมีการปรับปรุงข้อมูลเสมอ และควรมีการกระจายเพื่อให้ถึงมือนักเรียนเป้าหมายอย่างทั่วถึง

7. ด้านบุคลากร สถาบันควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของข้อมูลและการให้บริการ เพื่อเน้นให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว ทั้งนี้สถาบันควรพิจารณาให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่เหมาะสมกับจำนวนนักเรียนเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และควรจัดให้มีการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่และประเมินการสอนของอาจารย์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรต่อไป

8. ด้านกระบวนการ สถาบันควรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และควรพิจารณาจัดในช่วงเวลาที่เหมาะสมที่นักเรียนจะได้รับประโยชน์จากกิจกรรมอย่างเต็มที่ เช่น การจัดทดสอบความพร้อมก่อนทดสอบจริง ควรจัดในช่วงเวลาที่เหมาะสมที่นักเรียนสามารถนำผลการสอบไปใช้ประโยชน์ได้จริง สถาบันควรติดตามข่าวสาร ค่าย และกิจกรรมของคณะและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักเรียนทราบและสมัครร่วมกิจกรรมได้ทันเวลาและทั่วถึง

9. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ สถาบันควรพิจารณาจำนวนนักเรียนต่อห้องให้มีความเหมาะสมมากขึ้น และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดดูแลความสะอาดอยู่เสมอ ควรจัดให้มีบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม รายชื่อเจ้าหน้าที่และอาจารย์ และมุมอ่านหนังสือ อาหาร และเครื่องดื่มสำหรับนักเรียน

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะสำหรับสาขา

สาขามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จุดแข็ง

สาขามีจุดแข็งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ และมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการในระดับรองลงมา ดังนั้นสาขาควรให้ความสำคัญกับการสรรหา คัดเลือกและอบรมเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนดบทลงโทษและการให้รางวัลอย่างชัดเจน มีระบบทดสอบความรู้ของเจ้าหน้าที่ในข้อมูลที่ต้องให้การแนะนำแก่นักเรียนได้แก่ ข้อมูลการเรียนต่อ ข้อมูลการเรียนและการประกอบอาชีพหลังจบการศึกษา ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการรับสมัครของสถาบันการศึกษาต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้และหาข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของนักเรียน

จุดอ่อน

สาขามีจุดอ่อนในด้านสภาพของห้องเรียนและจำนวนห้องเรียน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจุบันด้านนี้ต่ำกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ ดังนั้นสาขาควรพิจารณาปรับปรุงสภาพห้องเรียนให้มีความสว่าง สะดวกสบาย และพิจารณาจำนวนนักเรียนต่อห้องให้มีความเหมาะสมไม่แออัดจนเกินไป

สาขางามวงศ์วาน

จุดแข็ง

สาขามีจุดแข็งในด้านการบริการแนะนำการเลือกคณะ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และการให้ส่วนลดราคาในกรณีที่มีนักเรียนเป็นกลุ่ม เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจุบันดังกล่าวในระดับมากที่สุดและสูงกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ

ในด้านการบริการแนะนำการเลือกคณะซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับหนึ่งนั้น สาขาควรให้ความสำคัญกับการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในเรื่องการเรียนและการประกอบอาชีพหลังจบการศึกษา และให้ความสำคัญกับระบบการติดตามข่าวการศึกษาและข่าวรับสมัคร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำและให้ข้อมูลกับนักเรียนได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการของนักเรียนและมีการประชาสัมพันธ์จุดแข็งนี้ให้นักเรียนเป้าหมายรับทราบ เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนสมัครเรียนกับสาขา

ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ และเจ้าหน้าที่นำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอในระดับมากที่สุด ดังนั้นสาขาควรให้ความสำคัญกับการสรรหา คัดเลือกและอบรมเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนดบทลงโทษและการให้รางวัลอย่างชัดเจน มีระบบทดสอบความรู้ของเจ้าหน้าที่ในข้อมูลที่ต้องให้การแนะแนวแก่นักเรียนได้แก่ ข้อมูลการเรียนต่อ ข้อมูลการเรียนและการประกอบอาชีพหลังจบการศึกษา ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการรับสมัครของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้และหาข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของนักเรียน

ในด้านการให้ส่วนลดราคาในกรณีที่มีนักเรียนเป็นกลุ่ม ซึ่งเป็นจุดแข็งอีกด้านของสาขา เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านนี้ในระดับมากที่สุด สาขาควรมีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการตลาดนี้ ให้นักเรียนกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนสมัครเรียนกับสาขา

จุดอ่อน

สาขามีจุดอ่อนในด้านเอกสารการเรียน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยย่อยด้านนี้ต่ำกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ ดังนั้นสาขาควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการจัดทำและการตรวจสอบเอกสารให้มีความละเอียดมากขึ้น ทั้งนี้สาขาอาจจะใช้เอกสารการเรียนของอาจารย์ผู้สอนควบคู่กับเอกสารจากส่วนกลาง

ในด้านการจัดกิจกรรมสำหรับนักเรียน เช่น การจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจัยย่อยด้านนี้ต่ำเป็นลำดับที่สอง สาขาควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักเรียนมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของกิจกรรมและควรจัดกิจกรรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมที่นักเรียนจะสามารถได้ประโยชน์จากกิจกรรมอย่างเต็มที่

สาขาสัมมากร

จุดแข็ง

ในด้านการบริการแนะแนวการเลือกคณะซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับหนึ่งนั้น สาขาควรให้ความสำคัญกับการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในเรื่องการเรียนและการประกอบอาชีพหลังจบการศึกษา และให้ความสำคัญกับระบบการติดตามข่าวการศึกษาและข่าวรับสมัคร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแนะแนวและให้ข้อมูลกับนักเรียนได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการ

ต้องการของนักเรียนและมีการประชาสัมพันธ์จุดแข็งนี้ให้นักเรียนเป้าหมายรับทราบ เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนสมัครเรียนกับสาขา

ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่าด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ และเจ้าหน้าที่นำเสนอข้อมูลที่ทันสมัยให้ทราบอยู่เสมอในระดับมากที่สุด ดังนั้นสาขาควรให้ความสำคัญกับการสรรหา คัดเลือกและอบรมเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนดบทลงโทษและการให้รางวัลอย่างชัดเจน มีระบบทดสอบความรู้ของเจ้าหน้าที่ในข้อมูลที่ต้องให้การแนะนำกับนักเรียน ได้แก่ ข้อมูลการเรียนต่อ ข้อมูลการเรียนและการประกอบอาชีพหลังจบการศึกษา ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลการรับสมัครของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้และหาข้อมูลใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของนักเรียน

ในการให้ส่วนลดราคาในกรณีที่สมัครเรียนเป็นกลุ่ม ซึ่งเป็นจุดแข็งอีกด้านของสาขา เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่าด้านนี้ในระดับมากที่สุด สาขาควรมีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการตลาดนี้ ให้นักเรียนกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนสมัครเรียนกับสาขา

ในการมีหลักสูตรรับรองผล สอบไม่ติดคืนเงินซึ่งเป็นจุดแข็งอีกด้านของสาขา เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันน้อยกว่าด้านนี้ในระดับมากที่สุด ดังนั้นสาขาควรมีการประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการตลาดนี้ ให้นักเรียนกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนสมัครเรียนกับสาขา

จุดอ่อน

สาขามีจุดอ่อนในด้านเอกสารการเรียน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจุบันน้อยกว่าปัจจุบันน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นสาขาควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการจัดทำ และตรวจสอบเอกสารให้มีความละเอียดมากขึ้น ทั้งนี้สาขาอาจจะใช้เอกสารการเรียนของอาจารย์ผู้สอนควบคู่กับเอกสารจากส่วนกลาง

ในการจัดกิจกรรมสำหรับนักเรียน เช่น การจัดทดสอบความพร้อมก่อนสอบจริง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในปัจจุบันน้อยกว่าด้านนี้ต่ำเป็นลำดับที่สอง สาขาควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักเรียนมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของกิจกรรมและควรจัดกิจกรรมในช่วงเวลาที่เหมาะสมที่นักเรียนจะสามารถได้ประโยชน์จากกิจกรรมอย่างเต็มที่

ข้อจำกัดของการวิจัยในครั้งนี้

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีเก็บข้อมูลในช่วงปิดเทอมภาคฤดูร้อน ดังนั้นวันและเวลาที่เลือกเรียนในโรงเรียนกวดวิชาส่วนใหญ่จะเป็นวันธรรมดาคือวันจันทร์ช่วงเช้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

นอกจากการสำรวจความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามแล้ว ยังสามารถสำรวจความพึงพอใจเพิ่มเติมเป็นระยะ ๆ ด้วยการใช้ระบบการติดตามและข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทราบข้อมูลทัศนคติของนักเรียนเกี่ยวกับโรงเรียนกวดวิชา ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการของโรงเรียนกวดวิชา รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ หรือการใช้วิธีการเลือกซื้อโดยนักเรียนกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย โดยให้นักเรียนที่คาดว่าจะเรียนในโรงเรียนกวดวิชาวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของการบริการของโรงเรียนกวดวิชาและของกลุ่มแข่งขัน พร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโรงเรียนกวดวิชา

ทั้งนี้ควรมีการวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป ในกรณีที่มีนักเรียนลาออก โดยการวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์นักเรียนที่ลาออก เพื่อให้ทราบสาเหตุที่ทำให้นักเรียนเปลี่ยนใจ เช่น ราคาสูงเกินไป การบริการไม่ดีพอ สถาบันหรืออาจารย์ผู้สอนไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย